



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN
PERIODE TRIWULAN II
TAHUN 2026**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan
oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSSE),
Badan Siber dan Sandi Negara



DAFTAR ISI

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 1

1.3. Maksud dan Tujuan..... 2

BAB II 3

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 3

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat 3

2.2. Metode Pengumpulan Data 3

2.3. Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

2.5. Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III 5

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 5

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat 5

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 6

BAB IV 10

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 10

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4.2. Rencana Tindak Lanjut 10

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat 11

BAB V 12

KESIMPULAN 12

LAMPIRAN 13

1. Kuesioner 13

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 15

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya 15



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kejaksaan Negeri Bangka Selatan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya Kejaksaan Negeri Bangka Selatan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Kejaksaan Republik Indonesia, khususnya pada Kejaksaan Negeri Bangka Selatan. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dilingkungan Kejaksaan RI dilakukan oleh Bidang Unit Eselon 1 Pada Kejaksaan Agung, Kejaksaan Tinggi dan Kejaksaan Negeri;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Kejaksaan Negeri Bangka Selatan yang berlokasi di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara mandiri menggunakan sarana teknologi informasi dengan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang berasal dari pegawai Kejaksaan Negeri Bangka Selatan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kejaksaan Negeri Bangka Selatan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner digital pada *website* Sinergi Informasi Online Reformasi Birokrasi (SINORI) dengan menyebarkan *QR Code* kepada seluruh pengguna layanan Kejaksaan Negeri Bangka Selatan Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 (Sembilan) unsur dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Bangka Selatan yaitu:

1. **Persyaratan:** yaitu ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh Masyarakat.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur:** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu Penyelesaian:** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif:** yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.



- 6. **Kompetensi Pelaksana:** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7. **Perilaku Pelaksana:** yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan:** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan Prasarana:** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada kantor Kejaksaan Negeri Bangka Selatan yang berlokasi di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	5 hari
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2026	51 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2026	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	5 hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun populasi penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Bangka Selatan sebanyak 117 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 117 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	84	71,80%
		Perempuan	33	28,20%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	1	0,85%
		SD	1	0,85%
		SLTP/SMP	2	1,71%
		SLTA/SMA	78	66,67%
		Diploma III	0	0%
		S1	32	27,35%
		S2	3	2,57%
		S3	0	0%
3.	Pekerjaan	Belum/Tidak Bekerja	15	12,82%
		PNS	3	2,56%
		TNI	0	0%
		Polri	7	5,98%
		Karyawan Swasta	25	21,37%
		Wiraswasta	29	24,79%
		Lainnya	38	32,48%
4.	Jenis Layanan	Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	30	94,75%
		Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum	20	92,75%
		Layanan Pengambilan Tilang	27	93%
		Layanan Pelayanan Hukum	16	94,5%
		Layanan Pengembalian Barang Bukti	24	94,5%



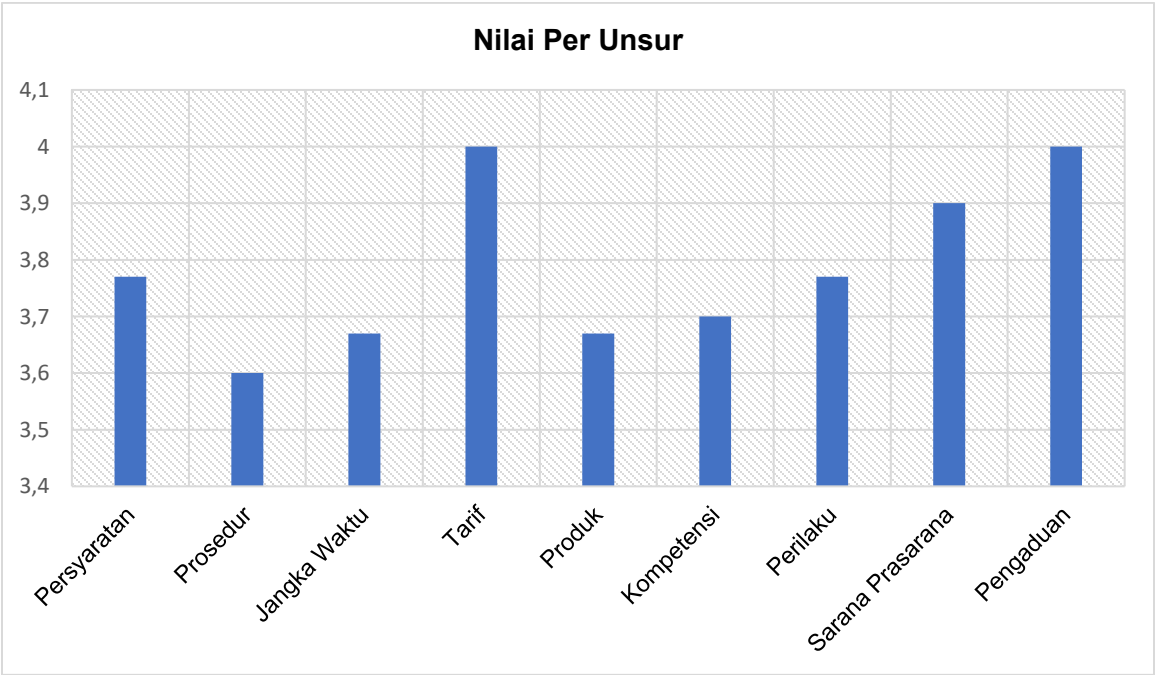
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.77	3.6	3.67	4	3.67	3.7	3.77	3.9	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,75 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Per Triwulan II

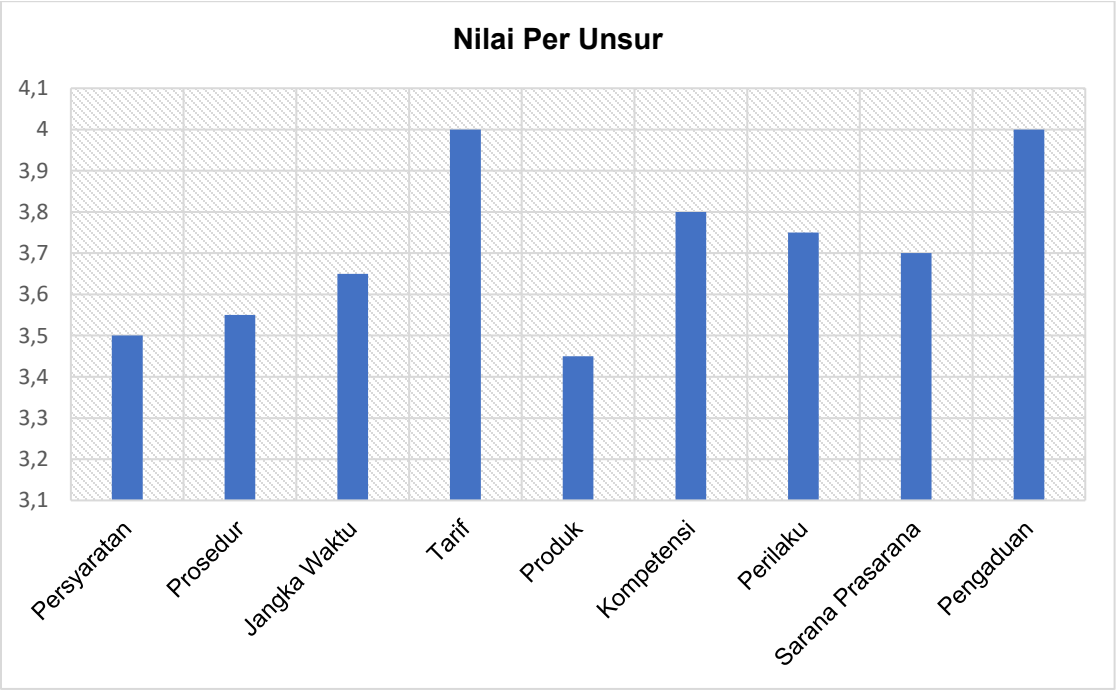


Tabel 1.2. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.5	3.55	3.65	4	3.45	3.8	3.75	3.7	4
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	92,75 (A atau Sangat Baik)								



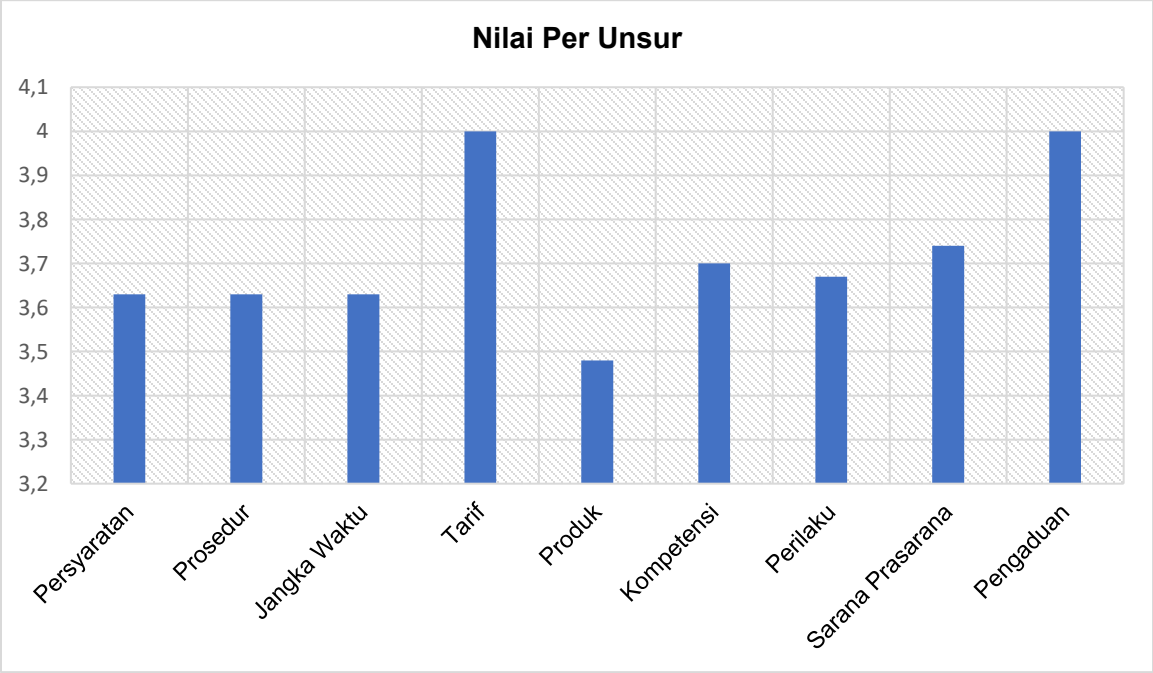
Grafik 1.2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum Per Triwulan II



Tabel 1.3. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.63	3.63	3.63	4	3.48	3.7	3.67	3.74	4
Kategori	A	A	A	A	B	A	A	A	A
IKM Layanan	93 (A atau Sangat Baik)								

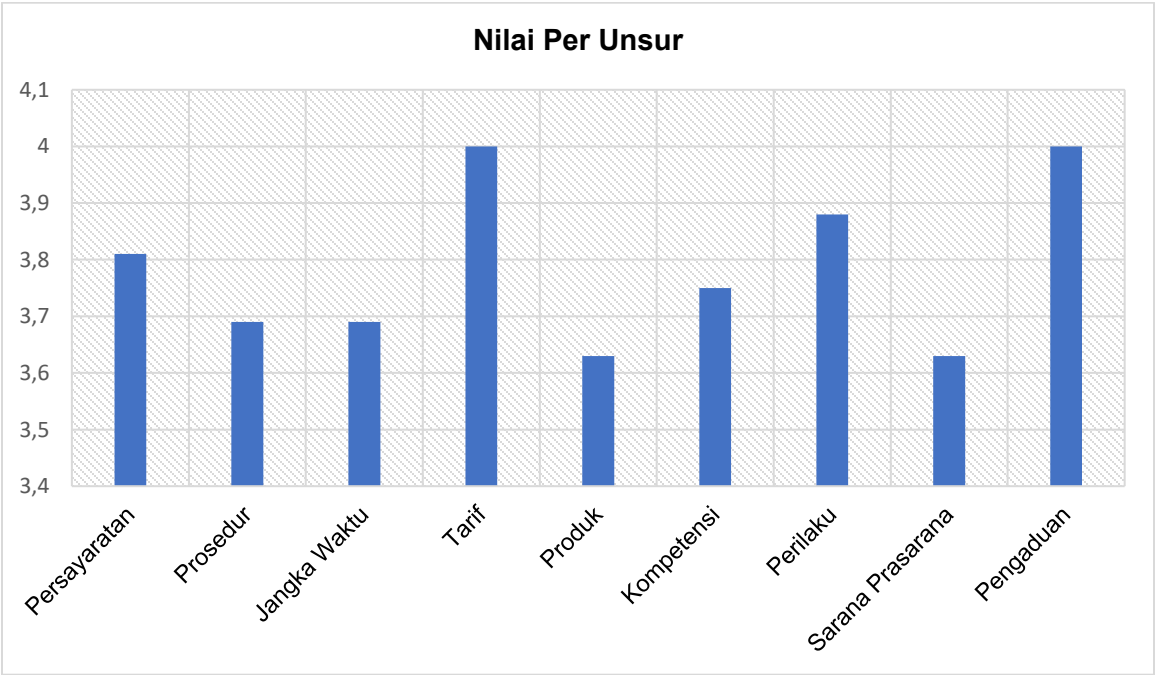
Grafik 1.3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengambilan Tilang Per Triwulan II



Tabel 1.4. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.81	3.69	3.69	4	3.63	3.75	3.88	3.63	4
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,5 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1.4. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pelayanan Hukum Per Triwulan II

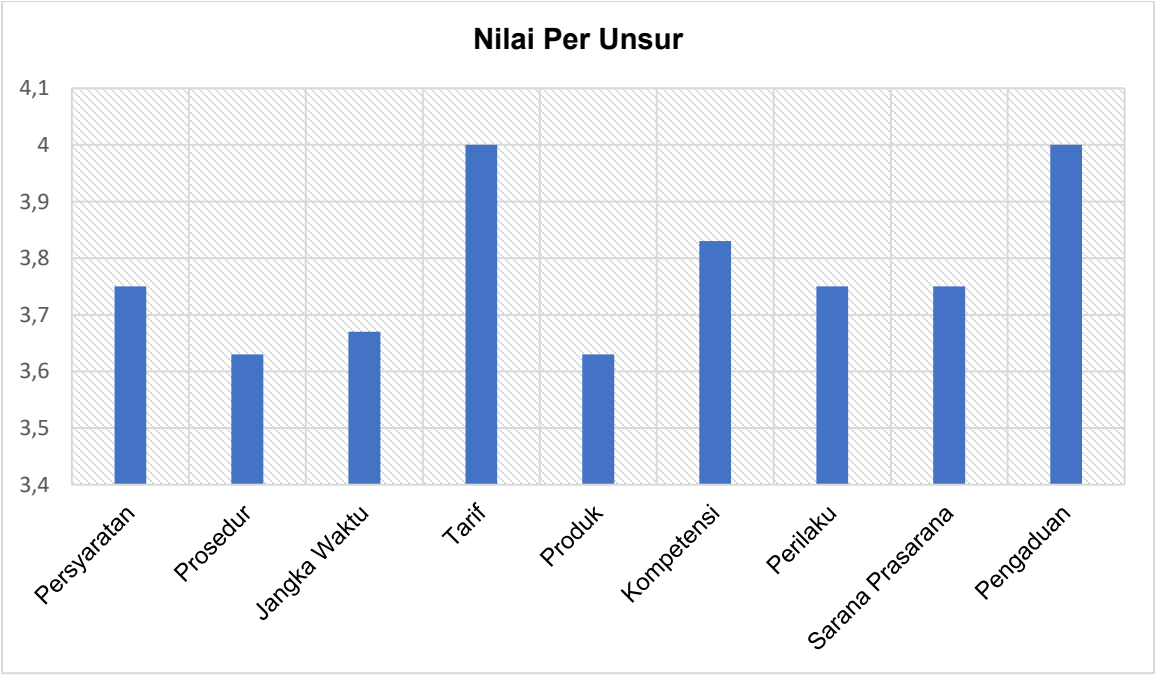


Tabel 1.5. Detail Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan II

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur (NRR Per Unsur)	3.75	3.63	3.67	4	3.63	3.83	3.75	3.75	4
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,4 (A atau Sangat Baik)								



Grafik 1.5. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Per Unsor Pada Layanan Pengembalian Barang Bukti Per Triwulan II



Kemudian berdasarkan hasil pengolahan data terhadap seluruh pelayanan yang ada pada Kejaksaan Negeri Bangka Selatan maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Bangka Selatan dengan perhitungan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1.6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kejaksaan Negeri Bangka Selatan Per Triwulan II

No	Nama Layanan	Nilai IKM Per Layanan	Kategori (Mutu Layanan)	Predikat (Kinerja Layanan)
1.	Pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	94,75	A	Sangat Baik
2.	Pelayanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum	92,75	A	Sangat Baik
3.	Pelayanan Pengambilan Tilang	93	A	Sangat Baik
4	Pelayanan Hukum	94,5	A	Sangat Baik
5	Pelayanan Pengembalian Barang Bukti	94,5	A	Sangat Baik
Nilai IKM Kejaksaan Negeri Bangka Selatan		94		



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur Produk mendapat nilai terendah yaitu 3,57 (tiga koma lima puluh tujuh). Selanjutnya Unsur Prosedur mendapatkan nilai 3,62 (tiga koma enam puluh dua) yang merupakan nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Unsur Jangka Waktu yang mendapatkan nilai 3,66 (tiga koma enam puluh enam) sehingga menjadi nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Unsur Pengaduan dan Tarif yaitu 4 (empat). Selanjutnya Unsur Sarana Prasarana mendapatkan nilai 3,85 (tiga koma delapan puluh lima). Begitu juga dengan Unsur Perilaku yang mendapatkan nilai 3,76 (tiga koma tujuh puluh enam) sehingga menjadi nilai tertinggi ketiga.

Selanjutnya, berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat dipergunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- Nihil

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Produk, Prosedur dan Jangka Waktu dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Produk layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, prosedur pelayanan masih dinilai cukup berbelit, dan jangka waktu penyelesaian layanan masih dirasakan relatif lama. Kondisi ini dipengaruhi oleh belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan alur pelayanan sehingga proses pelayanan memerlukan waktu lebih lama.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dibuat sebagai langkah untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan/keputusan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Kejaksaan Negeri Bangka Selatan. Rencana tindak lanjut dan perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan terhadap 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu Unsur Produk, Prosedur dan Jangka Waktu. Adapun rencana tindak lanjut hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Unsur Prioritas	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan	√	√	√	√	Kasubag Pembinaan

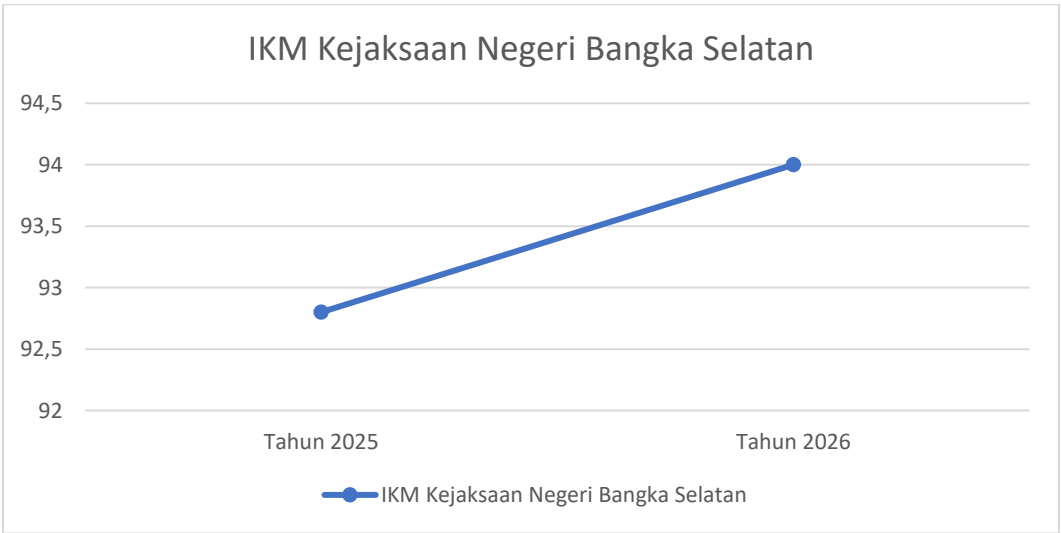


		waktu penyelesaian pelayanan sesuai Standar Pelayanan.					
2.	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Standar Pelayanan serta kualitas produk layanan yang diberikan kepada masyarakat.	√	√	√	√	Kasubag Pembinaan
		Melakukan penyempurnaan produk layanan sesuai hasil evaluasi dan masukan masyarakat.			√	√	Semua Kasi masing-masing bidang
3.	Jangka Waktu	Melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan serta sosialisasi alur dan persyaratan pelayanan kepada masyarakat.				√	Kasubag Pembinaan

4.3. Tren Nilai Survei Keputusan Masyarakat

Untuk membandingkan kinerja Kejaksaan Negeri Bangka Selatan secara berkala dan/atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik perlu dilakukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan guna melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*tren*) pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun *tren* tingkat kepuasan penerima pelayanan pada Kejaksaan Negeri Bangka Selatan dapat dilihat melalui grafik sebagai berikut:

Grafik 4.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kejaksaan Negeri Bangka Selatan Tahun 2025-2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 hingga tahun 2026 Triwulan II pada Kejaksaan Negeri Bangka Selatan.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II mulai dari Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Kejaksaan Negeri Bangka Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai sebesar 94 poin. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Kejaksaan Negeri Bangka Selatan menunjukkan kenaikan rata-rata nilai IKM layanan sejak tahun 2025 hingga 2026.
2. Unsur pelayanan publik yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi perbaikan yaitu Produk, Prosedur dan Jangka Waktu.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan dan Tarif, Perilaku.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Kejaksaan Negeri Bangka Selatan telah menindaklanjuti Rencana Tindak Lanjut sebanyak 75%.
5. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - a. Rencana Tindak Lanjut penyederhanaan proses bisnis prosedur, dikarenakan masih dalam evaluasi prosedur.

Toboali, 02 Juli 2026

Kepala Kejaksaan Negeri Bangka Selatan,



Dr. Asep Kurniawan Cakraputra, S.H., M.H.
Jaksa Madya Nip. 19820901 200501 1 003



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner pada Kejaksaan Negeri Bangka Selatan memanfaatkan sarana digital berupa *website* SICANA di menu Reformasi Birokrasi. Seluruh pengguna layanan dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan melakukan pindai (*scan*) pada *QRCode* yang telah disediakan di ruang pelayanan. Adapun pertanyaan kuesioner dengan rincian sebagai berikut:



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN

Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.

Stikikan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

* : Wajib Diisi.

Nama :*

No WA / No Telp :*

Jenis Kelamin :*

☐ Pria ☐ Wanita

Email :*

Pendidikan :*

☐ TS - Tidak Sekolah ☐ SD - Sekolah Dasar ☐ SMP - Sekolah Menengah Pertama

☐ SMA - Sekolah Menengah Atas ☐ IS - Diploma 3 ☐ ST - Strata 1

☐ S2 - Strata 2 ☐ S3 - Strata 3

Pekerjaan :*

☐ Belum / Tidak Berkerja ☐ PNS - Pegawai Negeri Sipil ☐ TNI - Tentara Nasional Indonesia ☐ Puri - Kepolisian RI

☐ Karyawan Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya

Selanjutnya

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampaian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggara pelayanan publik kami akan memberlakukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN

Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.

Stikikan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pada KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN dengan jenis pelayanannya?

☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai

Keterangan :
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif

* Stikikan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampaian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggara pelayanan publik kami akan memberlakukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN

Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.

Stikikan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN ini?

☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah

Keterangan :
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

* Stikikan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampaian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggara pelayanan publik kami akan memberlakukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN

Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.

Stikikan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)?

☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat

Keterangan :
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

* Stikikan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampaian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggara pelayanan publik kami akan memberlakukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.

13

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif dalam pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Apabila anda dikenakan tarif atas layanan?

- ☐ Sangat Mahal ☐ Cukup Mahal ☐ Murah ☐ Gratis

* Silahkan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Keterangan :

Biaya/tarif adalah angka yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik kami akan memberitahukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai

* Silahkan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Keterangan :

Produk spesifik/jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik kami akan memberitahukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas pada KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN dalam pelayanan?

- ☐ Tidak Kompeten ☐ Kurang Kompeten ☐ Kompeten ☐ Sangat Kompeten

* Silahkan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Keterangan :

Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik kami akan memberitahukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

7. Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas pada KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah ☐ Kurang Sopan dan Ramah ☐ Sopan dan Ramah ☐ Sangat Sopan dan Ramah

* Silahkan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Keterangan :

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik kami akan memberitahukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana publik yang ada pada KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN?

- ☐ Buruk ☐ Cukup ☐ Baik ☐ Sangat Baik

* Silahkan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Keterangan :

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terlaksanannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (korporasi, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik kami akan memberitahukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



KUISIONER SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SECARA MEMUASKAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)
KEJAKSAAN NEGERI BANGKA SELATAN
Tahun 2026

Terimakasih telah meluangkan waktu anda untuk mengisi survey kami. Tolong jawab survei dengan jujur, karena hasil survei ini kami gunakan untuk perbaikan kami kedepannya.
Silahkan tekan data diri dan pilih jawaban dengan sebenar-benarnya.

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- ☐ Tidak Ada ☐ Ada tetapi tidak berfungsi ☐ Berfungsi kurang maksimal ☐ Dikelola dengan baik

* Silahkan pilih salah satu jawaban dengan sebenar-benarnya.

Keterangan :

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kami mengedepankan prinsip netralitas dalam pelaksanaan survei. Namun kami akan senang hati apabila bapak atau Ibu berkenan mengisikan saran, kritik melalui penyampian berikut. Kami berkomitmen untuk menjaga informasi data pribadi dan sebagai penyelenggaraan pelayanan publik kami akan memberitahukan tindak lanjut yang telah kami lakukan kepada publik.



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Pada Periode Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut 2026	Persentase Realisasi
1.	Program Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	Sudah Direalisasikan	100 %
2.	Program Layanan Penyuluhan dan Penerangan Hukum	Sudah Direalisasikan	100 %

Note : Pelayanan sudah ada dari tahun sebelumnya tetapi untuk Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan, mulai dilaksanakan per tahun 2026

